

La biblioteca universitaria e il suo pubblico

Non diversamente dalle altre, anche le biblioteche universitarie risentono profondamente della nuova situazione causata dalla rivoluzione tecnologica da un lato e dai mutamenti economici e sociali dall'altro. La loro funzione tuttavia pone in evidenza aspetti particolari, legati al rapporto tra la biblioteca stessa e la struttura nella quale essa si trova inserita. È opinione di alcuni che, trovandosi ormai tutto in Internet, gli studenti tendano a trascurarla, mentre al contrario altri, considerando a ragione che le novità non annullino, ma si sovrappongano e si integrino con le attività tradizionali, pongono in evidenza l'accrescersi del ruolo della biblioteca nel campus universitario. Così ad esempio Donald E. Riggs in un editoriale di "College & Research Libraries", che anticipa con il titolo il contenuto (*New libraries remain an excellent investment*, March 2002, p. 108-109). E così John Akeroyd, il quale insiste su due elementi che accomunano peraltro tutta la gamma delle biblioteche, ossia la necessità di conoscere meglio il pubblico e il maggior valore da attribuirsi all'informazione. Riguardo poi al tipo specifico di biblioteca, l'autore ritiene che la sua funzione superi gli aspetti puramente fisici, mentre l'interesse per l'utente prevale sull'interesse per la raccolta (*The future of academic libraries*, "Aslib proceedings", March 2001, p. 79-84).

Il tema della libertà di accesso elettronico all'informazione è trattato in misura così abbondante che non pare sia il caso di soffermarsi, se non per ricordare che Maurice B. Line lo considera, "libero o pesantemente sovvenzionato", tra i punti essenziali per la biblioteca universitaria, accanto al quale pone però come altrettanto necessaria la disponibilità tradizionale del materiale stampato (*Library buildings: a user's viewpoint*, "LIBER Quarterly", 2002, 1, p. 73-87). Il rapporto tra gli acquisti e il servizio è destinato a cambiare, conferma Line mentre insiste sul valore dell'informazione, ma la biblioteca deve essere anche "un luogo sociale",

un "centro di ricreazione intellettuale", dove la conversazione consenta scambio di opinioni e sia di "stimolo e ispirazione". Egli elenca una serie di condizioni, dall'atmosfera amichevole alla lunghezza degli orari, dalla rapidità delle procedure alla facilità d'uso e alla completezza dei cataloghi, grazie alle quali "la biblioteca può certamente costituire il punto centrale dell'università piuttosto che un complemento facoltativo". Conclude l'articolo un lungo elenco delle cose da non fare, che ricorda un po' il decalogo in negativo compilato da Umberto Eco. Si tratta in sostanza di esigenze comuni applicate alla tipologia particolare. Come nota Brian Quinn (*The McDonaldization of academic libraries?*, "College & Research Libraries", May 2000, p. 248-261), la standardizzazione delle procedure, la specializzazione in ruoli sempre più limitati, l'aumento della burocratizzazione, la richiesta di

informazioni in formati pre-stabiliti, rendono il servizio bibliotecario uniforme e prevedibile.

Così come appare sempre più cogente la convenienza della cooperazione. Sharon L. Bostick (*Academic library consortia in the United States: an introduction*, "LIBER Quarterly", 2001, 1, p. 6-13) osserva che i consorzi tra due o più biblioteche hanno una tradizione ormai secolare nelle biblioteche universitarie americane. La cooperazione riguarda in particolare le acquisizioni, ma con le difficoltà economiche può coinvolgere i servizi per assumere importanza ancora maggiore. Alcuni consorzi sono specifici delle biblioteche universitarie, mentre altri coinvolgono anche biblioteche pubbliche. Il numero della rivista è dedicato ai consorzi tra biblioteche di vari paesi: Belgio (per i documenti elettronici), Croazia, Repubblica ceca, Francia, Germania, Olanda, Svizzera, Regno Unito. Tomma-



L'imponente mole della John P. Roberts Research Library, centro del sistema bibliotecario dell'Università di Toronto

so Giordano (*Library consortium models in Europe: a comparative analysis*, "Alexandria", 2002, 1, p. 41-52) considera in particolare i consorzi per le risorse elettroniche, tra i quali gli italiani Ciber/Caspar e Cipe. Un esempio singolare di collaborazione riguarda la Biblioteca universitaria di Manchester, che nel 1972 si era fusa con la John Rylands Library in un'istituzione nella quale "entrambe le componenti entravano volutamente in un'associazione che consideravano reciprocamente benefica, pur mantenendo le proprie identità distinte e differenti e continuando a vivere in misura significativa la propria vita" (Peter McNiven, *The John Rylands Library, 1972-2000*, "Bulletin of the John Rylands University Library of Manchester", Summer and Autumn 2000, p. 3-79).

Dove invece notiamo un fenomeno proprio della biblioteca universitaria è nel rapporto del bibliotecario con i docenti. Bill Crowley (*Tacit knowledge, tacit ignorance, and the future of academic librarianship*, "College & Research Libraries", Nov. 2001, p. 565-584) considera negativamente la caratteristica tradizionale del bibliotecario accademico di passare inosservato e non ne ritiene sufficiente la "conoscenza tacita", che rischia di farlo intendere come un elemento opzionale, che abbia ormai "completato in gran parte la propria missione storica"; pare anzi che siano gli stessi bibliotecari a favorire questa opinione soprattutto nei momenti di difficoltà economica. Gli studenti non frequentano necessariamente la biblioteca e utilizzano più sovente di lontano le risorse elettroni-

che: di qui la domanda se il bibliotecario serva ancora, mentre non si considera che le risorse elettroniche sono sempre più utilizzate per l'insegnamento, il che comporta la fisicità dell'edificio. Ecco dunque che ai bibliotecari si offre un ruolo nuovo che li affianca ai docenti. Hannelore B. Rader avverte la "quiet revolution" dei bibliotecari che entrano sempre più nell'area dell'insegnamento in seguito alla necessità degli studenti di utilizzare la tecnologia dell'informazione. Il curriculum di studio dev'essere integrato con cognizioni relative all'informazione: "Si fa oggi molta pressione sui membri della facoltà perché ristrutturino il curriculum accademico per adeguarlo alle nuove necessità di apprendimento degli studenti". Gli esempi di collaborazione con i docenti sono ormai numerosissimi (*Faculty – librarian collaboration in building the curriculum for the millennium: the US experience*, "IFLA Journal", 1999, 4, p. 209-213). Molti degli interventi in proposito si riferiscono a esperienze locali, come l'articolo di Dorothy Sheridan, *Combining teaching and library work: the hybrid academic*, ("LIBER Quarterly", 2002, 2/3, p. 175-184): se in passato ci sono state tensioni tra bibliotecari e docenti, oggi la situazione è cambiata grazie al riconoscimento di forme complementari di esperienze. E l'autrice porta proprio la sua esperienza di archivistica in un'università inglese. Un numero di "Reference Services Review" (2001, 2) dedica alcuni articoli a questo tema. Jesús Lau e Christian Bruce considerano rispettivamente la collaborazione tra bibliotecari e docenti nel Messico e in

Australia. Il primo (*Faculty – librarian collaboration: a Mexican experience*, p. 95-105) riconosce che se la tradizione presenta il bibliotecario come semplice fornitore di informazioni al docente, anche nelle università messicane compare, sia pure ancora in forma instabile, la formazione di gruppi di lavoro ai fini dell'insegnamento. Egli porta ad esempio un'esperienza fatta alla biblioteca centrale dell'università di Ciudad Juárez, la città di confine adiacente a El Paso. Bruce (*Faculty – librarian partnership in Australian higher education: critical dimensions*, p. 106-115) considera esperienze analoghe in Australia. "Reference Services Review" ritorna sull'argomento con alcuni articoli pubblicati nel numero 4 del 2002. Colleen Boff e Kristin Johnson (*The library and first year experience courses: a nationwide study*, p. 277-287) riferiscono di un'inchiesta sui programmi per le matricole nelle università americane, se e in quale misura essi contengano informazioni sulla biblioteca. La maggioranza le contiene, in varia misura. Tutti i curricula universitari dovrebbero contenere una parte relativa alla cultura dell'informazione, in quanto "convincere i non bibliotecari dei benefici della cultura dell'informazione è un compito importante". I bibliotecari non si dovrebbero quindi limitare alla letteratura specialistica, ma dovrebbero estendere la propria attività all'educazione generale e agli altri periodici accademici. I rapporti attuali tra la biblioteca e i docenti dovrebbero essere intensificati, notano Mark Emmons e Wanda Martin (*Engaging conversation: evaluating the contribution*

of library instruction to the quality of student research, "College & Research Libraries", Nov. 2002, p. 545-560): a una valutazione delle ricerche svolte dalle matricole nell'università del Nuovo Messico dopo l'introduzione di un programma di istruzione all'uso delle risorse, si è constatato infatti soltanto un leggero miglioramento. Il ruolo importante rivestito dal bibliotecario dell'università è posto in evidenza anche da Stephen Pinfield (*The changing role of subject librarians in academic libraries*, "Journal of librarianship and information science", March 2001, p. 32-38) sull'abitudine, comune anche nel Regno Unito, di assegnare a uno stesso bibliotecario l'intera attività gestionale riguardante un soggetto determinato. È un tipo di organizzazione che non trova tutti d'accordo, tanto che alcuni ne prevedono la scomparsa, in quanto presenta il rischio di perdere di vista l'insieme della biblioteca. L'autore tuttavia, pure ammettendo che nella biblioteca ibrida questa distinzione debba essere ridimensionata, la ritiene ancora vitale. Il rapporto con gli utenti è essenziale e occorre lavorare in gruppi interdisciplinari, perché "il tempo del bibliotecario settoriale autonomo è finito": occorrono invece nuove capacità in campo tecnologico, finanziario, nei rapporti umani, e occorre soprattutto flessibilità.

Un confronto interessante tra i metodi di raccolta centralizzata delle statistiche nelle biblioteche universitarie americane e in quelle francesi è presentato da James H. Spohrer (*Les bibliothèques universitaires fran-*

çaises et nord-américaines. Prolégomènes à une étude comparative, "Bulletin des bibliothèques de France", 2002, 5, p. 32-35). Mentre il metodo francese è più dettagliato, quello americano (ARL) contiene una voce importante relativa alla richiesta di informazioni e ha dalla sua il vantaggio di una lunga tradizione, che consente un esame dell'evoluzione a partire dal 1907. Sia in Francia che negli Stati Uniti il confronto a livello nazionale è facilitato da una buona raccolta dei dati: "Negli Stati Uniti inoltre essa è diventata una pietra di paragone per valutare le condizioni di salute delle biblioteche". Al contrario, il confronto internazionale è reso problematico in quanto i criteri di valutazione possono differire: ad esempio, il numero di libri per studente o la possibilità di accesso alle risorse in rete. Rimane da valutare il tasso di soddisfazione, ma su questo punto, aggiungo, si apre il discorso generale del passaggio dai dati quantitativi, tipico delle statistiche tradizionali, a quelli qualitativi.

In Francia l'interesse dedicato all'imponente complesso della Bibliothèque nationale de France e alle nuove biblioteche pubbliche nell'intero paese non ha fatto dimenticare quelle universitarie, pur avendolo fatto trascurare in un primo momento. Nonostante i 110 edifici nuovi, secondo Marie-France Bisbrouck la situazione non è ancora soddisfacente. Occorre più spazio con maggiore modularità, insonorizzazione, e soprattutto più personale (*An assessment on new university library building in France during the period 1990-*

1999, "LIBER Quarterly", 2002, 1, p. 46-56). Laurence Santantonios ancora pochi anni fa aveva lamentato le condizioni delle biblioteche universitarie francesi (*La misère diminue dans les BU*, "Livres hebdo", 394, 22.9.2000, p. 77): la mancanza di posti a sedere rimaneva *catastrofica* (poco più di un terzo rispetto all'ideale metro quadrato e mezzo per studente), gli edifici erano vecchi e organizzati all'antica (meno di un terzo erano ad accesso libero), nelle presenze si riscontrava una leggera flessione, ma qualche speranza veniva da un forte aumento dei bilanci. E ancora in "Livres hebdo" (403, 24.11.2000, p. 51), notava come le biblioteche universitarie francesi non fossero all'altezza di altri tipi di biblioteche, in particolare a Parigi. Ma la situazione si stava evolvendo, e se la costruzione della nuova biblioteca universitaria di Saint-Denis appariva come un "puro miracolo", il piano U3M prevedeva entro il 2006 la costruzione di biblioteche universitarie per 300.000 metri quadrati, in particolare nell'Île de France, con due grandi complessi vicino alla BnF. L'Île de France ha diciassette università con mezzo milione di studenti, nota ancora "Livres hebdo" (*Paris en chantiers*, 499, 7.12.2001, p. 4-6): una "valanga di progetti" per le biblioteche parigine dunque, per colmare nel lungo di cinque o sei anni una lacuna alla quale non sono sufficienti la BnF e neppure la nuova BPI, la biblioteca del Centro Pompidou completamente rinnovata. Occorre razionalizzare il servizio e rendere più visibili i venti milioni di volumi dispersi, e in questo le biblioteche universitarie hanno

maggiori esigenze. Il miglioramento della situazione è confermato da Gernot U. Gabel (*French university libraries 1988-1998: a statistical analysis* ("LIBER Quarterly", 2001, 2, p.112-120): mentre il rapporto presentato nel 1989 al governo da André Miquel, già direttore della Bibliothèque nationale, offriva un quadro negativo sulle biblioteche universitarie francesi, negli ultimi dieci anni molte nuove erano sorte a Parigi e in Francia. Le 59 (con 177 sezioni) del 1978 erano divenute nel 1998 95 (con 391 sezioni), i metri quadrati erano passati da 603.700 a 845.800, i posti da 58.000 a 92.500, i volumi da 16,4 milioni a 25,3, ma più impressione ancora destava l'aumento del bilancio per gli acquisti, passato da 36 milioni di franchi a 395. Gli utenti registrati nel 1988 (659.780) erano diventati dieci anni più tardi 1.244.500. Anne-Marie Bertrand (*Qui sont-ils?*, "Bibliothèque(s)", Déc. 2002, p. 10-14) nota come di questi ultimi l'86 per cento erano studenti e il 5 per cento insegnanti e ricercatori, ma solamente il 65 per cento degli studenti frequentava le biblioteche universitarie, e questa cifra per Parigi si riduceva al 16 per cento. Inoltre le letture degli studenti erano "in gran parte una lettura di estratti, di riassunti, di sintesi e ben certo di fotocopie". Opinioni contrastanti oppure le stesse cifre osservate con maggiore o minore ottimismo? Non si può non convenire che l'alta frequenza delle biblioteche universitarie parigine di nuova istituzione sia impressionante: Brigitte Dujardin e Madeleine Jullien (*Bibliothèque universitaire, bibliothèque publique? La bibliothèque de*

l'université de Paris 8, "Bulletin des bibliothèques de France", 2000, 5, p. 66-70) avvertono che la nuova biblioteca è accessibile a tutti e che a due anni dall'inaugurazione, avvenuta nel maggio 1998, essa vanta una media di 4.000 presenze al giorno. Gli studenti di quella università sono 26.500, il 19 per cento dei quali stranieri. Bilancio positivo dunque, secondo le autrici, ma il parere sembra condivisibile. Le autrici valutano positivamente le "nuove missioni" delle biblioteche universitarie aperte a tutti, per lo meno in teoria, pur ritenendo indispensabile organizzare un servizio di informazioni per gli utenti. Più incerta la situazione delle biblioteche universitarie periferiche, la cui storia è poco nota e che si presentano sovente invecchiate. Meno integrate con l'università, a volte non si adeguano neppure alle specializzazioni studiate, anche per l'esistenza di biblioteche non ufficiali legate direttamente agli insegnanti. Sono osservazioni di Alain Gleyze (*Savoirs, techniques et pouvoirs. Le passé des bibliothèques universitaires de province*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2001, 1, p. 4-12).

Le biblioteche universitarie tedesche sono oggetto di invidia per i francesi, a detta di Dominique Arot, ma negli ultimi dieci anni non vi sono mancate difficoltà (*Les bibliothèques des universités en Allemagne: un modèle en crise*, "Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français", 1. trim. 2001, p. 17-19). Esse fanno riferimento alle regioni, benché non manchino programmi e servizi nazionali; dopo l'unificazione del

paese si è cercato di migliorare le condizioni della parte orientale, anche con l'aiuto dello stato e di privati, sia per quanto riguarda la tecnologia che nei confronti dell'edilizia, tanto che tra il 1991 e il 1995 il bilancio delle biblioteche universitarie dell'ex Repubblica democratica tedesca è aumentato in media del 38 per cento. Oltre alle tre sedi della Deutsche Bibliothek (Francoforte, Lipsia, Berlino), alla biblioteca del Land bavarese e alla biblioteca di Bonn, le biblioteche universitarie tedesche sono 76. Nel 1999 la spesa documentaria per ogni studente universitario era di 1.056 franchi (nel 1998 in Francia era di 274 franchi), e mentre uno studente francese aveva in media 18 libri a disposizione, uno studente tedesco ne aveva 153. La spesa per gli acquisti era di gran lunga superiore a quella francese, ma di recente i problemi comuni ad altri paesi, come i tagli finanziari e il costo dei periodici, hanno costretto a riduzioni. Si tende a diminuire il personale e a razionalizzare il lavoro, stabilendo ad esempio consorzi per il prestito. L'orario medio di apertura è di 65 ore (contro le 53 in Francia) e l'accesso libero alle raccolte è più frequente, come è frequente la disponibilità di servizi in linea. Ai problemi organizzativi delle biblioteche universitarie tedesche lo "Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie" ha dedicato il numero doppio 5/6 del 2002. Axel Halle (*Strukturwandel der Universitätsbibliotheken von der Zweischichtigkeit zur funktionalen Einschichtigkeit*, p. 268-270) nota come il sistema a due livelli, con una biblioteca centrale e una serie di decentrate di istituti, specia-



Sala di lettura della Universitätsbibliothek Stuttgart

lizzazioni e seminari, che risale alla seconda metà dell'Ottocento, si sia nel frattempo modificato, ma che al tempo stesso la pura biblioteca a un unico livello non risponda alle necessità. Si va verso un modello di un "decentramento centrale" assai flessibile, che considera la centralizzazione dei servizi amministrativi e del personale. Lo stesso Halle con Christoph Penschorn tratta nel medesimo fascicolo della riorganizzazione soddisfacente in questo senso di una biblioteca universitaria (*Die Universitätsbibliothek Kassel – Reorganisation in einem einschichtigen Bibliothekssystem*, p. 278-282). Possiamo ricordare anche il numero 2002, 3 di "Bibliothekswesen und Bibliographie", dedicato alle nuove biblioteche universitarie della Baviera, che ne considera prevalentemente gli aspetti dell'edilizia.

Notizie positive giungono anche dai paesi in via di svi-

luppo, dove le condizioni di partenza spiegano l'enorme tasso di miglioramento nel volgere di pochi anni. La prima università nigeriana fu istituita nel 1948 e ora le biblioteche universitarie sono 31; in quelle di terza generazione, costruite dopo il 1980, predominano le strutture modulari. Nelle biblioteche più grandi la capacità raggiunge il mezzo milione di volumi e le duecento presenze giornaliere (A.-T. Agboola, *Five decades of Nigerian university library buildings*, "The International Information & Library Review", June/Sept. 2001, p. 113-125).

Abbiamo visto come l'interesse per gli studenti favorisca l'integrazione della biblioteca universitaria nell'attività didattica. Sulla formazione degli utenti la letteratura professionale è particolarmente attenta. Un numero doppio di "LIBER Quarterly" (1997, 3/4) contiene gli interventi al congresso an-

nale della LIBER, l'associazione europea delle biblioteche di ricerca (Bernà, 1997), dedicato al tema "The teaching library", sul ruolo delle biblioteche accademiche nell'educazione del loro pubblico. Sono numerosi gli interventi sull'educazione degli studenti e sulla formazione del personale, sullo sviluppo delle raccolte e sull'educazione alla conservazione da parte sia del personale che degli studenti. Allo stesso tema il "Bulletin des bibliothèques de France" ha dedicato una serie di articoli (*Formation des usagers*, 1999, 1). Elisabeth Noël (*Les formations à l'information en bibliothèque universitaire: enquête nationale 1997-1998*, p. 30-34) nota come dai risultati di un'inchiesta su scala nazionale la formazione sia centrata sull'uso degli strumenti offerti dalla biblioteca, ma rimanga limitata a gruppi di studenti senza essere generalizzata. La formazione è intesa in maniera

assai disuguale, con insufficiente complementarità tra bibliotecari e insegnanti: “Su questo terreno le biblioteche sono sì presenti, ma troppo sovente la loro azione è ancora limitata, per mancanza di mezzi, ma anche di ambizioni e di riflessioni”. L’attenzione agli utenti si manifesta anche nell’estensione del servizio al pubblico non universitario: ne abbiamo visto un esempio poco fa proprio per la Francia. Sono molti ormai i paesi, dal Regno Unito alla Germania agli Stati Uniti, nei quali si trovano biblioteche universitarie che danno accesso al pubblico generico, a volte con limitazioni, ad esempio senza concedere il prestito, oppure fissando una quota di iscrizione per chi non sia studente universitario o docente. Interessante la decisione della Knight Library dell’Università dell’Oregon di ammettere al prestito chi sia iscritto a una biblioteca pubblica e abbia più di diciotto anni (“Library Journal”, Oct.1, 2002, p. 13).

L’attenzione dedicata agli studenti si accentua ulteriormente se alla convenienza di modificare genericamente il curriculum si affianca l’analisi della composizione del corpo studentesco. Il numero degli iscritti che studiano a casa o sul posto di lavoro è fortemente aumentato nell’arco di dieci anni, osserva Debby Raven (*Breaking the campus boundary*, “Library Association Record”, June 1999, p. 346-348), sicché ormai oltre la metà delle università inglesi ha istituito corsi di insegnamento a distanza, il che pone la necessità di comunicazione tra chi organizza i corsi a distanza e le biblioteche, per evitare che il servi-

zio offerto dalle biblioteche venga considerato di meno dagli studenti. Christina Tovoté è intervenuta con un articolo molto interessante sulla varietà tipologica degli studenti universitari e sulla conseguente esigenza di interventi differenziati (*Un nouveau type d’étudiant? Rôle des bibliothèques universitaires et des bibliothécaires dans la formation permanente au savoir*, “Bulletin des bibliothèques de France”, 2001, 4, p. 4-9). Le nuove biblioteche universitarie svedesi (in Svezia le biblioteche universitarie sono aperte a tutti) rispondono ai bisogni di categorie particolari di studenti, come gli immigrati, i lavoratori, gli adulti privi di studi superiori. Malmö ad esempio presenta problemi sociali particolari a causa della forte immigrazione e anche della disoccupazione. La sua università, del 1998, è in forte espansione e il suo successo è dovuto in buona parte alla qualità della biblioteca, divenuta luogo di incontro e centro di risorse documentarie, sul modello dell’Università di Sheffield. Un progetto di formazione degli utenti considera l’alfabetizzazione informatica e l’insegnamento a distanza. Il personale è consapevole che assistenza e insegnamento “fanno parte ormai del lavoro quotidiano”, e il medesimo criterio vale per le biblioteche pubbliche, che hanno una collaborazione stretta con quelle universitarie. L’autrice sostiene inoltre che nella formazione professionale è necessario l’insegnamento della pedagogia.

A proposito del maggiore coinvolgimento dei bibliotecari nell’attività universitaria abbiamo già notato una

preoccupazione particolare nei confronti delle matricole. Esse, come hanno osservato Marybeth McCartin e Paula Feid (*Information literacy for undergraduates: where have we been and where are we going?*, “Advances in Librarianship”, 2001, p. 1-27), pur essendo in grado di ricavare informazioni dalle risorse, non ne sanno riconoscere l’importanza e di questa difficoltà sovente i docenti non tengono conto. È ormai frequente l’espressione *information literacy*, che riguarda la capacità di utilizzare le fonti di informazione. Nancy H. Seamans (*Student perceptions of information literacy: insights for librarians*, “Reference Services Review”, 2002, 2, p. 112-123) descrive interviste tenute con matricole per comprendere le loro necessità di informazioni e come esse acquisiscano le conoscenze, tema quest’ultimo poco investigato. Ne risulta che le biblioteche e il personale non sono sufficientemente utilizzati e che sovente gli studenti non riescono a focalizzare l’argomento della ricerca. Il personale deve conoscere meglio le necessità degli studenti al fine di saper scegliere le strategie di ricerca; occorre anche insegnare a citare appropriatamente le informazioni. Sull’istruzione degli studenti alla ricerca sono intervenuti nello stesso numero Heidi Julien e Stuart Boon (*From the front line: information literacy instruction in Canadian academic libraries*, p. 143-149). John N. Berry III considera l’organizzazione della Biblioteca universitaria di Tucson, che nonostante le difficoltà finanziarie si presenta flessibile, comoda e dotata di convenienti attrezzature tecnolo-

giche. Essa punta in particolare sulle prime classi, soprattutto sulle matricole, e il personale offre aiuto anche tecnico: “grazie alla riorganizzazione, a un’organizzazione creativa e allo sviluppo di una concezione e di un programma moderni e flessibili, si è data vita a una solida ma efficace ed efficiente biblioteca accademica al servizio del presente mentre si apre la strada al futuro” (*Arizona’s new model*, “Library Journal”, Nov. 1, 2002, p. 40-42). Né su questo tema manca la Francia, come abbiamo già avuto modo di vedere. Olivier Fressard interviene in “Bibliothèques(s)” (*Paris VIII, pionnière en formation des usagers*, Déc. 2002, p. 31-33), dove avverte come la riforma degli studi del primo ciclo sia dovuta alla limitata formazione dei nuovi studenti. Egli ritiene urgente – né è isolato in questa opinione – che la metodologia della documentazione debba divenire materia obbligatoria, anche se non sembra facile trovare candidati, e in questo la biblioteca si trova pesantemente coinvolta. Su questo argomento ci viene confermata dalla stessa Nigeria, un paese presente con una certa frequenza nella letteratura professionale. J.S. Opaleke (*Effect of the user education programme on undergraduate students’ library exploration at the University of Ilorin*, “The International Information & Library Review”, Dec. 1998, p. 275-287) conferma infatti che l’educazione degli utenti è divenuta materia obbligatoria per tutti gli studenti dei corsi inferiori nelle università della Nigeria. Da un’ampia inchiesta in tutte le facoltà è risultato che la percentuale degli studenti



Veduta interna dall'alto della Biblioteca de Humanidades dell'Università Complutense di Madrid

in grado di svolgere ricerche è abbastanza elevata, ma che ancora molti dimostrano di non conoscere a sufficienza gli strumenti di informazione. Si sono comunque notati forti miglioramenti rispetto alla situazione precedente.

Da parte degli studenti l'utilizzazione della biblioteca non è sempre frequente: lo abbiamo visto per la Francia e lo ritroviamo altrove. "Per l'assoluta maggioranza degli studenti americani l'uso delle biblioteche universitarie è notevolmente diverso da quello delle biblioteche pubbliche": così Qun G. Jiao e Arthur J. Onwuegbuzie (*Identifying library anxiety through students' learning-modality preferences*, "The Library Quarterly", Apr. 1999, p.

202-216), i quali notano un fenomeno frequente, riscontrato in almeno i tre quarti degli studenti dei primi anni: la sofferenza per "ansietà da biblioteca", con barriere sia fisiche che psicologiche: chi preferisce evitare all'ansietà cercando ambienti tranquilli, chi invece per reazione li cerca rumorosi, chi riserva al mattino le ricerche più difficili. Ai bibliotecari si raccomanda di saper scegliere il tono, le parole, i gesti più convenienti alle singole persone, valutandone le preferenze quando occorre insegnare a usare la biblioteca. Gli stessi due autori sono ritornati sul medesimo tema in "College & Research Libraries" (*I'll go to the library later: the relationship between academic procrastination and*

library anxiety, Jan. 2000, p. 45-54) con la constatazione che il 95 per cento degli studenti differisce i doveri scolastici come la stesura di relazioni e la preparazione degli esami, e che a livello di laurea la percentuale è ancora del 60 per cento. Su questo fenomeno influisce l'ansietà da biblioteca, con le sue barriere reali e psicologiche, compresi i rapporti con il personale e la non buona conoscenza della struttura. Anche in questo caso la collaborazione con i bibliotecari può fare molto.

La ricerca di informazioni in rete presenta un'importanza particolare per gli studenti. Harry Bruce scrive di un'inchiesta tra i docenti universitari australiani (*User satisfaction with information seeking on the Internet*, "Journal of the American Society for Information Science", 1998, 6, p. 541-556), che di solito si attendono buoni risultati dalle ricerche in Internet e ne sono soddisfatti, indipendentemente dalla frequenza delle ricerche e dal grado di addestramento degli studenti, la maggior parte dei quali si considera "utenti saltuari", benché gran parte di essi consulti Internet almeno una volta alla settimana e moltissimi la consultino quotidianamente. Molti sono gli studi sul comportamento degli studenti, come quello descritto da Sherry Y. Chen e Nigel J. Ford (*Modelling user navigation behaviours in a hypermedia-based learning system: an individual differences approach*, "Knowledge Organization", 1998, 3, p. 67-78) in uno studio sulla navigazione in Internet da parte di venti studenti dell'Università di Sheffield. Le differenze

nell'uso sono strettamente legate alla conoscenza del soggetto cercato e all'esperienza con Internet. Si riconosce che il campione era limitato e si conta di allargare l'indagine a ottanta studenti. Meno recente è l'ampia e dettagliata inchiesta svolta nell'Università dell'Oklahoma con un questionario che richiedeva uno o due minuti e con un esame delle transazioni (Charles R. Hildreth, *The use and understanding of keyword searching in a university online catalog*, "Information Technology and Libraries", June 1997, p. 52-62). Come primo tentativo oltre la metà degli studenti cerca una parola chiave e un terzo cerca il soggetto; al titolo è riservato il 7,5 per cento e all'autore solo il 5,3. Per la metà dei casi la parola chiave riguarda i campi del titolo e del soggetto, per oltre un terzo l'intera registrazione e per il 9,3 per cento il solo titolo mentre il 4,4 per cento degli studenti ritiene che essa riguardi l'intera pubblicazione. Nel caso di una ricerca multipla, un terzo ritiene che tutte le parole cercate si trovino nella registrazione, il 15,4 per cento che vi si trovino nello stesso ordine della richiesta, l'11,8 che ce ne possano essere solo alcune e il 6,1 che ce ne sia almeno una, mentre quasi un terzo degli interpellati si è dimostrato incerto sulla risposta. L'esito positivo della ricerca per parola chiave risulta meno frequente di quello negativo. Si conclude che occorre perfezionare l'addestramento degli utenti e studiare modelli che ne riflettano meglio il comportamento, condizione quest'ultima più attuale della prima, anche per via della consultazione a

distanza. Può destare una certa impressione il fatto che l'autore consideri superata la ricerca booleana, perché non risponde al comportamento degli studenti: il futuro va verso la ricerca interattiva.

La possibilità di accedere alla rete da qualunque luogo attenua la differenza tipologica delle biblioteche, tanto da far avanzare l'idea della cosiddetta biblioteca virtuale, un termine di per sé contraddittorio. Se le ipotesi avveniristiche su questo punto si sprecano, è in effetti reale la constatazione di possibilità offerte a tutti i livelli. Non si può infatti non convenire con Jürgen Plieninger che Internet sia particolarmente utile alle biblioteche accademiche minori, le cui risorse limitate si allargano grazie alla consultazione sul posseduto altrui, al prestito interbibliotecario, alla posta elettronica. È essenziale un'attrezzatura tecnica adeguata e una posizione forte della biblioteca nel complesso dell'organizzazione universitaria (*Auf dem Weg zum Multi-Tasking-Bibliothekar? Internetnutzung in Tübinger Institutsbibliotheken*, "Buch und Bibliothek", Feb. 1998, p. 100-105). Tra le numerose inchieste sull'uso della tecnologia dell'informazione nelle biblioteche universitarie non poteva mancare lo studio del comportamento in proposito delle donne e di come questo rapporto sia visto nella società. Alla Scuola di biblioteconomia e di scienza dell'informazione dell'Università svedese di Borås è stata completata nel 2000 una ricerca proprio su questo tema. Ne è risultato che mentre le studentesse di materie tecniche hanno una buona disposizione, quelle

di giurisprudenza temono che ci si aspetti da loro più di quanto non siano in grado di fare; quanto alla società, la donna non è compresa tra gli adepti dell'informazione tecnologica – ma questa non è che la conferma di un'opinione (o pregiudizio che dir si voglia) comune ("Information Research Watch International", Apr. 2001, 161).

L'impiego dei nuovi mezzi di comunicazione ha dato adito allo sviluppo dei libri elettronici, con le relative incertezze e polemiche. Laurent Jonchère osserva che gli e-book portatili sono utilizzati in particolare nelle biblioteche pubbliche e che i loro cataloghi non sono destinati a un'utenza universitaria, interessata invece ai libri elettronici in linea, ormai piuttosto diffusi negli Stati Uniti, per i quali si descrive l'attività di quattro fornitori: netLibrary, Ebrary, Questia e XanEdu. Il primo prevede il prestito (di conseguenza la disponibilità risulta variabile), mentre negli altri casi le opere sono sempre disponibili. La stampa è libera entro i limiti di 50.000 caratteri. In Francia a Marne-La-Vallée si stanno sperimentando due progetti, Pelléas e Manum, il secondo dei quali in collegamento con Lione e con Grenoble e con la possibilità di altri collegamenti futuri (*Livres électroniques en ligne et bibliothèques universitaires: situation aux Etats-Unis, projets en France*, "Documentation – Sciences de l'information", Oct. 2002, p. 202-207). Sul progetto "Manum" (Manuels numériques), previsto per il primo ciclo di scienze sociali, danno informazioni anche Pierre Le Loarer e Jean-Michel Salaün (*Librarians working*

Metaeccetera Non poteva mancare la *metalibrary*. A proposito dell'enorme torre di 230 metri, con la capacità di cinque milioni di volumi, della futura Biblioteca del Brabante, progettata dall'architetto olandese Winy Maes ("Scandinavian Public Library Quarterly", 2002, 4, p. 4-5).

Libriccini italiani incantevoli "The book collector" (Autumn 2002, p. 435-436) ha un resoconto simpatico su "three enchanting little books from Italy": *La febbre dei libri: memorie di un libraio bibliofilo*, di Alberto Vigevani (Palermo, Sellerio), la commedia di Alberto Nota, *Il bibliomane* (Novara, Interlinea) e *Habent sua fata libelli*, di Lodovico Lanza (Milano, Il Polifilo). Lo stesso numero (p. 437) contiene un breve resoconto dell'ultimo volume della *Bibliofilia subalpina*, pubblicato dal Centro studi piemontesi, "splendidly printed".

Per non dimenticare Abitavano nel nostro quartiere... L'Associazione per ricordare i bambini ebrei di un quartiere parigino deportati raccoglie le scarse testimonianze della loro esistenza. Un pieghevole commemorativo è stato depositato alla BnF ("Revue de la Bibliothèque nationale de France", 10, 2002, p. 57).

with publishers on e-book provision, "LIBER Quarterly", 2002, 2/3, p. 219-227), che avvertono come "la funzione di selezionare le risorse è sostituita da quella di negoziare il miglior contratto per dare accesso a questa intera serie di titoli". E anche in questo caso, concludono gli autori, un'attività in sviluppo nelle biblioteche universitarie è l'addestramento al miglior uso dei servizi e a organizzarne i contenuti.

Ma vogliamo concludere facendo un passo all'indietro di due secoli, per arrivare a un catalogo a stampa della Biblioteca universitaria di Amsterdam, del 1711, la cui ultima carta contiene una postfazione e un invito al lettore. Nella prima si avverte che non vi sono presenti alcuni libri segnalati dal catalogo precedente in quanto risultano irreperibili, probabilmente perché "concessi temporaneamente a qualcuno per uso privato e fino ad oggi non restituiti", e si spera che vengano restituiti per

il bene comune. Segue un invito anch'esso in latino, in versi giambici, scritto un secolo prima da Cornelis Plemp. Vi si fanno alcune raccomandazioni al lettore: non sbattere la porta e non fare rumore con i piedi (*Musis molestus*), né chiacchierare, perché "sono i morti a parlare con chi lavora qui" (ricorda lo splendido passo del caro Machiavelli: "e quelli per loro umanità mi rispondono"). Né stupiscano i libri incatenati: stanno in ordine e si evita che qualcuno se li porti a casa o li venda all'asta. E non sporcate i dotti caratteri con penna barbara (Anna E.C. Simoni, *The librarian's cri de coeur: rules for readers (1711)*, "Quaerendo", 2002, 3/4, p. 199-203).

Nei prossimi numeri:

- Ragazzi in biblioteca
- Finanziamenti, tariffe e marketing
- Le informazioni in rete